

Informatienota voor de raad

Datum 13 september 2023

Onderwerp	Klachtenrapportage Zorgbelang Doelgroepenvervoer
Versienummer	V1.0
Portefeuillehouder	M.W.J. van Willigen / D. de Jong
Informant	M. Barendse / C.Marthaler
Afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon	06-50070539
Email	M.Barendse@zwolle.nl
Bijlagen	1. Klachtenrapportage Zorgbelang Q1 2. Klachtenrapportage Zorgbelang Q2 3. 13-09-2023 Kerngetallen Q-rapportages Zorgbelang DGV Q1-Q2 2023

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De resultaten van de klachtenrapportage van Zorgbelang over kwartaal 1 en kwartaal 2 2023

Datum

13 september 2023

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

De verzamelterm voor het leerlingen vervoer jeugd vervoer en het Wmo vervoer wordt het “doelgroepenvervoer” genoemd. Munckhof voert het contract wat hiervoor geldt uit. Op 11 april 2023 heeft wethouder Van Willigen toegezegd om schriftelijk bij de raad terug te komen op de vraag hoe de raad de komende periode wordt geïnformeerd over de ontwikkeling in het aantal klachten ten aanzien van het doelgroepenvervoer. Op 12 juni is aangegeven 2023 dat u in september 2023 de klachtenrapportage van Zorgbelang van Q1 en Q2 2023 krijgt gepresenteerd.

Kernboodschap

U krijgt inzicht in het klachtenverloop binnen het doelgroepenvervoer over kwartaal 1 en kwartaal 2 van 2023. Het aantal klachten binnen het Wmo vervoer is opvallend gedaald. Het aantal klachten binnen het leerlingenvervoer is verklaarbaar gestegen. Het aantal klachten binnen het jeugdvervoer is licht gestegen.

Toelichting

U krijgt inzicht in het verloop van het aantal klachten

In de klachtenrapportage van Zorgbelang leest u het verloop van het aantal klachten vanaf kwartaal 1 tot en met kwartaal 2 in 2023. Dit leest u in bijlagen 1 en 2. Van deze klachtenrapportage is tevens een overzicht gemaakt van de kerngetallen per type vervoer. Dit leest u in bijlage 3.

Het aantal klachten binnen het Wmo vervoer is opvallend gedaald

Met betrekking tot het Wmo vervoer is het aantal klachten opvallend gedaald van 92 in Q1 naar 55 in Q2. Met name de stiptheid van de ritten is verbeterd.

Het aantal klachten binnen het leerlingenvervoer is na een daling in Q1 gestegen in Q2

Met betrekking tot het leerlingenvervoer wordt opgemerkt dat het aantal klachten in Q2 2023 is gestegen van 28 (Q1) naar 36 (Q2). Het is opgevallend dat een drietal ouders een relatief hoog aantal klachten heeft ingediend. Dit verklaart de stijging van het aantal klachten omdat deze wel afzonderlijk worden geteld. Deze ouders krijgen extra aandacht van de gemeente en Munckhof.

Het aantal klachten binnen het jeugdvervoer is in Q2 2023 licht gestegen

Met betrekking tot het jeugdvervoer is het aantal klachten in Q2 gestegen van 4 (Q1) naar 5 (Q2). Zorgbelang constateert dat de bekendheid van hun klachtenopvang m.b.t. jeugdvervoer onvoldoende is. De gemeente wordt verzocht cliënten hierop te attenderen. Dit zullen we doen door in de berichtgeving richting ouders hen hierop te attenderen. Daarbij wordt opgemerkt dat ondanks de chauffeurscrisis het jeugdvervoer over het algemeen goed heeft gefunctioneerd.

De verwachting is dat het aantal klachten voorlopig op dit niveau blijft

Begin september is het nieuwe schooljaar 2023-2024 gestart. De klachten die zijn gepresenteerd hebben betrekking op het schooljaar 2022-2023. Naar aanleiding van de laatste gesprekken die met Munckhof zijn gevoerd bestaat er op dit moment geen aanleiding om aan te nemen dat het aantal klachten significant zal stijgen.

Financiën

Niet van toepassing

Datum 13 september 2023

Communicatie

De participatieraad wordt geïnformeerd

Vervolg

Niet van toepassing

Openbaarheid

openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer